



Jean-Philippe Accart (dir.)

Communiquer ! Les bibliothécaires, les décideurs et les journalistes

Presses de l'enssib

6. Faire le meilleur usage des outils du web 2.0

Gaël Revelin

DOI : 10.4000/books.pressesenssib.393
Éditeur : Presses de l'enssib
Lieu d'édition : Presses de l'enssib
Année d'édition : 2010
Date de mise en ligne : 4 avril 2017
Collection : La Boîte à outils
ISBN électronique : 9782375460306



<http://books.openedition.org>

Référence électronique

REVELIN, Gaël. 6. *Faire le meilleur usage des outils du web 2.0* In : *Communiquer ! Les bibliothécaires, les décideurs et les journalistes* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2010 (généré le 01 février 2021). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/pressesenssib/393>>. ISBN : 9782375460306. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.393>.

FAIRE LE MEILLEUR USAGE DES OUTILS DU WEB 2.0

par Gaël Revelin

CONTEXTE ACTUEL DU WEB SOCIAL

Le terme Web 2.0 se réfère à des outils qui permettent à l'internaute de devenir auteur et acteur du réseau.

Les usagers de nos établissements et de leurs services font un usage d'Internet qui n'est pas (encore) le nôtre. Ils se sont approprié les réseaux sociaux, et l'on peut se demander où sont les bibliothèques, au moment où des sites emblématiques du Web 2.0 comme MySpace, Facebook et YouTube attirent chaque mois plus de 250 millions de visiteurs uniques, à l'heure où Facebook compte 500 millions de membres, et où plus de 20 milliards de messages ont été échangés via Twitter depuis sa création en 2006.

Si ces outils apparaissent aujourd'hui comme d'indéniables vecteurs d'informations, d'ores et déjà adoptés par les médias traditionnels ou utilisés comme supports de communication par les grandes entreprises, ils ne le sont pas par le monde des bibliothèques.

Quelques blogs dynamiques et reconnus²⁵ cachent un véritable désert des bibliothèques sur les réseaux sociaux, à quelques exceptions près.

L'ARTICULATION AVEC LES OUTILS TRADITIONNELS DE COMMUNICATION

La transparence²⁶ sur ce qu'on fait, à destination des usagers (nous travaillons pour eux), des autres professionnels (mutualisons !), et donc des tutelles, qui voient ce qui est effectué au quotidien dans les établissements,

25. Voir « Quelques blogs à découvrir » in Yves Alix (dir.). *Le métier de bibliothécaire*. Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 2010, p. 469 et < <http://bibliopedia.fr/index.php/Biblioblogs#Biblioth.C3.A9caires> > (consulté le 25 juillet 2010).

26. En résumé, on dit ce qu'on fait, comment on le fait, avec qui on le fait : on le blogue, on le tweete, on l'affiche sur son site Web. Voir sa page Facebook, *The transparent library has no secrets* : < <http://24hourlibrarypeople.wordpress.com/2010/03/11/i-wanna-be-like-mike/> > (consulté le 25 juillet 2010).

doit guider tout processus de communication, et ce, quels que soient les supports utilisés.

Le risque une fois ces outils adoptés, c'est de ne faire que de l'affichage, de faire de ces outils une utilisation *a minima*. Or, ces outils de médiation, entre le bibliothécaire et son public, entre le bibliothécaire et sa tutelle, sont des outils de communication : ils trouvent leur finalité dans l'échange qu'ils vont provoquer, dans cette socialisation qui les définit.

Lorsque l'on parle des outils du Web 2.0, on parle de « présence sur les réseaux sociaux ». C'est là tout l'enjeu. Cette présence implique d'y être actif, et plus encore, réactif.

Ces outils, quels qu'ils soient, doivent être intégrés dans le processus de communication de l'établissement. C'est-à-dire qu'ils doivent être adoptés – au propre et au figuré – par l'ensemble des équipes. Sans quoi ils risquent de garder et de pâtir d'une image « technique ».

De même, ces applications viennent en complément de tout ce que peut produire l'établissement comme supports d'information (flyers, affiches...)

Un billet de blog annoncera une exposition tout comme le fera une affiche, mais autorisera les retours des usagers.

Il apparaît primordial que les équipes soient sensibilisées à ces nouveaux outils, pour en comprendre les enjeux et les possibilités. Cela apparaît comme un vrai gage de succès, que ce soit au moment de la mise en place des outils (il est plus facile de défendre un projet lorsqu'il est compris et soutenu par l'ensemble des équipes), qu'au moment de leur mise en exploitation, les équipes connaissent l'outil et comment en tirer le meilleur parti.

Ces outils ne doivent pas rester l'apanage du « geek de service », mais bien être intégrés au fonctionnement de l'établissement. Ils doivent simplement devenir un support en plus, avec lequel entrer en contact avec les usagers.

Certes, ils nécessitent une prise en main technique, et des techniques de rédaction propres selon que l'on écrive un billet de blog ou un tweet par exemple. Mais il est primordial de les inscrire dans le schéma de communication de l'établissement. On doit penser blog et Facebook au moment où l'on pense flyers et affiches. Les informations n'y seront pas rédigées

de la même manière, mais le message sera le même, et elles doivent être publiées au même moment.

DES OUTILS POUR PARTAGER

En plus de faciliter les échanges avec les usagers sur les réseaux sociaux, ces outils du Web 2.0 permettent de rendre visible ce que l'on fait dans son établissement, et d'expliquer comment on le fait, ce que cela a nécessité de moyens humains et financiers. Ils aident par là au partage d'expériences en direction des collègues, et montrent qu'il est possible (ou non) de mettre en place tel ou tel projet.

Si les différentes informations publiées au cours de l'année montrent le fonctionnement de l'établissement en temps réel (ou presque), le rapport d'activité est le document qui va synthétiser et présenter, notamment aux tutelles, ses activités sur une période donnée.

Le SCD d'Angers, en plus d'un vrai travail de mise en page et de présentation de son rapport d'activité (que l'on doit appliquer à tous les supports d'information et de communication de l'établissement, le beau n'étant pas l'ennemi du bien) propose la lecture de son rapport d'activité sur Issuu²⁷ (un site Web qui fera gratuitement de vos documents en PDF des documents lisibles tels des livres à l'écran).

L'enjeu est primordial : assurer une présence de l'établissement sur ces réseaux sociaux, engager et poursuivre le dialogue avec les usagers, parfois bénéficier de leurs connaissances pour améliorer la qualité de nos données.

Tout est aujourd'hui réuni pour que n'importe quel établissement, quels que soient sa taille et ses moyens financiers et humains, soit présent sur ces réseaux sociaux.

S'ASSOCIER AUX AUTRES SERVICES

La mise en place de tels outils peut pourtant s'avérer difficile, et il est parfois nécessaire de s'armer de patience pour convaincre sa hiérarchie du bien fondé de la mise en place de ces outils.

27. Issuu : < http://issuu.com/tacheau/docs/rapport_08_en_ligne > (consulté le 25 juillet 2010).

Les écueils les plus fréquemment rencontrés sont dans les relations qu'entretient l'établissement avec le service communication de sa tutelle, et avec son service informatique, parfois avec des élus.

Le service communication se demandera si cet affichage de la bibliothèque en ligne ne devrait pas être de son ressort, quand le service informatique lui, mettra en avant la sécurité du réseau informatique. Nombre de collègues doivent faire face aux décisions d'un « Proxynator²⁸ » qui bride le réseau, et autorise la navigation sur une liste donnée de sites Web. Il est primordial aujourd'hui de pouvoir offrir en bibliothèque un libre accès au réseau Internet et donc aux sites du Web 2.0, aussi bien pour les professionnels que pour le public.

Il semble que les quelques difficultés parfois rencontrées dans la mise en place de ces outils de médiation proviennent essentiellement du fait d'une méconnaissance des missions actuelles de la bibliothèque (trop souvent réduites aux seuls prêts/retours) de la part des élus, mais également d'un discours parfois trop technique de la part des bibliothécaires, qui tiennent pour acquis certains éléments qu'il leur aurait fallu expliciter.

Il est important d'expliquer le contexte de l'établissement, et combien cette présence sur les réseaux sociaux participera *in fine* au rayonnement de la tutelle (commune, université par exemple). La collaboration avec les différents services de l'établissement peut également se faire en les associant au processus : le service informatique pour l'hébergement d'un blog et l'aide à sa prise en main, le service communication pour l'intégration de ces outils avec les autres supports de communication de l'établissement (respect de la charte graphique), le service formation pour appréhender les différentes formes de rédaction propres à ces outils (rédaction d'un billet de blog)²⁹. La bibliothèque, dans bien des cas, sert de moteur à l'institution sur ces questions.

28. Proxynator : < <http://labibapprovoisee.wordpress.com/2009/06/17/le-crapaud-fou-vs-proxynator-pas-facile-detre-un-bibliothecaire-hybride/> > (consulté le 25 juillet 2010).

29. Voir le blog de Jean-Charles Houpiér, hébergé par son établissement, université Henri-Poincaré - Nancy : < <http://houpiér.blog.uhp-nancy.fr> > (consulté le 25 juillet 2010).